

- Lantz, M. & Buchalter, E. (2001). Posttraumatic stress. -Geriatrics, Vol. 56, Issue 12, 35-37.
- Matthews, A., Huguen, T., Cassidy, R., Johnson, T. & Razzanol, L. (2002). Prediction of depressive distress in a community sample of women: The role of sexual orientation. -American Journal of Public Health, Vol. 92, Issue 7, 1130-1140.
- Remick, R. (2002). Diagnosis and management of depression in primary care: A clinical update and review. - Canadian Medical Association Journal, Vol. 167, Issue 11, 1253-1263.
- Vernarec, E. & Phillips, K. (2001). How to cope with job stress. -RN, Vol. 64, Issue 3, 44-49.
- Women's Health Weekly (1997). Job strain link to anger, depression, 23, 10-12.
- Zimmerman, M. & Coryel, W. (1987). The inventory to diagnose depression (IDD): A self-report scale to diagnose major depressive disorder. -Journal of Consulting and Clinical Psychology, Vol. 55, N 1, 55-59.

ПСИХОЛОГИЧНИ РЕАКЦИИ КЪМ НЕОПРЕДЕЛЕНОСТТА В РАБОТАТА

ст.н.с. д-р Катя Стойчева

Институт по психология - БАН

Да направим знанията пътеката към познанието

Питър Дракър

Искам да привлека вниманието ви към една област на психологическото знание - *психологическите изследвания на поведението на човека в неопределени ситуации*, която има отношение към проблема за качеството на живот и труд в организациите.

Неопределената ситуация е ситуация, чийто смисъл и значение индивидът не може да разбере поради липса на информация или поради несъответствие в наличната информация. Неопределеността може да се дължи на: а) неясни, смътни, непълни, частични или фрагментарни стимули; б) на присъствието на множество характеристики, които носят непоследователна, несъгласувана информация, позволяваща множество интерпретации на ситуацията, или в) на наличието на контрастни, противоречиви или противоречащи си признаци, които говорят за конфликт или амбивалентност на ситуацията. Например, лингвистичната неопределеност, която идва от неясни думи, неразбираеми изречения или от несъответствие между вербалното съдържание на това, което чуваме, и невербалното поведение на събеседника. Непредвидимостта, непредсказуемостта на една ситуация също могат да я превърнат в неопределена ситуация.

Човек се среща с неопределеността във всички области на своя живот - на работа, вкъщи, във всекидневието и взаимоотношенията с другите, със социалните групи и институции. Толерантността в реакциите на неопределеността обикновено се противопоставя на нетолерантността и между тези два полюса се разгръщат индивидуалните различия в начина, по който хората се справят с неопределеността в своя живот. *Толерантността - нетолерантността към неопределеност* се проявява както във възприятията, чувствата и мислите, така и в поведението на личността (Стойчева, 2003).

Нетолерантните към неопределеността хора възприемат ситуацията като източник на психологически дискомфорт или заплаха, чувстват се объркани и реагират с тревожност и безпокойство. Негативната оценка поражда чувство на страх и несигурност в способността за справяне у личността. Човекът, който

то е по-близо до полюса на нетолерантността, е дезорганизиран пред лицето на неопределеността и в повечето случаи поведението му е неадаптивно и защитно. Нетолерантните хора предпочитат да избягват срещата с неопределеността или я игнорират, за да избегнат необходимостта да се справят с нея.

Хората, които са толерантни към неопределеност, възприемат и интерпретират неопределеността по един по-адекватен начин и си изграждат по-балансирана представа за ситуацията. Те успяват да се справят с преживяването на дискомфорт и да се приспособят към чувствата на несигурност и безпокойство, индуцирани от неопределеността. На полюса на толерантността човек устоява на напрежението и приема неопределеността. Такъв човек може да остане в неопределената ситуация достатъчно дълго, за да я обмисли, да реорганизира поведението си и да предприеме съответстващи на ситуацията действия.

Психологическите знания за поведението на човека в неопределени ситуации подсказват *нови възможности за анализ и оценка на условията на труд*, които могат да допринесат за по-пълното разбиране и реализация на физическото, психическо и социално благополучие на работниците в организацията.

Неопределеността в работата провокира различни психологични реакции у различните индивиди в зависимост от начина, по който те възприемат, оценяват и интерпретират неопределената ситуация. Доколко физическата (материална), социално-психологическа и организационна среда, съдържаща неопределеност, ще бъде източник на стрес и напрежение, зависи и от индивидуалните особености на хората, работещи в нея. Тяхната толерантност - нетолерантност към неопределеността определя преживяванията им в ситуацията (включително и субективното им усещане за благополучие), тяхното поведение на работното място и по един или друг начин, пряко или косвено влияе и върху постиганите от тях и тяхната организация резултати (например признание и успех, печалба, продуктивност и ефективност).

И изследователският, и практическият опит показват, че индивидуалните различия в справянето с неопределеността имат отношение към професионалното развитие на личността и поведението ѝ в организацията. По-долу ще очертаем основните насоки на използване на толерантността към неопределеност при описанието и обяснението на поведението на личността в трудовата дейност (Стойчева, 2003).

Предпочитание към професии с различна степен на неопределеност

Има професии с висока степен на неопределеност, в които индивидът работи в непозната, сложна или противоречива ситуация: целите, методите за постигането им и режимът на работа се определят самостоятелно или зависят

от външни фактори; ресурсите за извършване на трудовата дейност са недостатъчни или липсват; необходимата работна информация се търси самостоятелно и се събира трудно, а резултатите от дейността са трудно предвидими. За разлика от тях, професиите с ниска степен на неопределеност се характеризират с постоянен режим на работа в позната ситуация, трудовите задачи и начина им на изпълнение са предварително зададени и постоянни, последиците от различните решения могат да се предвидят, а необходимата работна информация е налична или лесно достъпна.

Колкото и да са благоприятни условията, в които се извършва, трудовата дейност на индивида може да се окаже източник на стрес и напрежение (ако предявява твърде високи изисквания към способността му да толерира неопределеността) или на субективна неудовлетвореност (ако не съдържа достатъчно предизвикателства към способността му да се справя и да постига високи резултати).

Наши резултати показват, че индивидите с по-висока толерантност към неопределеност отдават предпочитание на професии с висока степен на неопределеност и голяма степен на свобода. Освен това хората, избрали професия с висока степен на неопределеност (брокер на недвижими имоти), имат по-изразени предпочитания към професии с висока степен на неопределеност в сравнение с хората, избрали професия с ниска степен на неопределеност (счетоводител). Предпочитанията на лицата са изследвани с помощта на оригинална методика за сравняване по двойки на професии с висока степен на неопределеност (борсов агент, геолог, журналист и следовател) и професии с ниска степен на неопределеност (аптекарь, библиотекар, програмист и юрист-консулт). Професиите с висока степен на неопределеност допълнително се класифицират като професии с голяма степен на свобода, при които целите, методите и режимът на работа се определят самостоятелно и творчески (геолог, журналист), и професии с по-малка степен на свобода (борсов агент, следовател), при които целите, методите и режимът на работа зависят от външни фактори (например, посреднически, обслужващи). Методиката е разработена от Красимира Комнева под научното ръководство на ст.н.с. II ст. д-р Катя Стойчева.

Прави се разграничение и между структурирани и неструктурирани медицински специалности. Специалности, в които е сравнително лесно да се постави диагнозата, да се предпише лечение и да се оцени напредъка на лечението и където отношенията с пациентите са относително ясни, се дефинират като структурирани специалности. Психиатрията се оценява като най-неструктурирана, докато акушер-гинекологията и хирургията са между най-структурираните. Има данни, че студентите по медицина с по-висока толерантност към неопределеност предпочитат сравнително по-неструктурирани специалности, докато нетолерантните към неопределеност студенти-медици

са по-склонни да избират по-структурирани специалности, както и че лекарите психиатри имат по-висока толерантност към неопределеност в сравнение със своите колеги семейни лекари, гинеколози, педиатри и интернисти, и сходна толерантност към неопределеност със специалистите по медицинска генетика.

Толерантност към неопределеност и професионален успех

Доколко толерантността към неопределеност е фактор за успех в професията зависи преди всичко от това дали в дадената професия това умение е значимо или не, дали на индивида се налага се сблъсква с такива ситуации и дали характерът на работата изисква толерантност или нетолерантност за постигане на това, което се счита за успех в тази среда.

Творческата дейност, например, предявява високи изисквания към способността на индивида да толерира неопределеността и несигурността, които са неизбежен спътник на творческия процес. Следователно човек, който има висока толерантност към неопределеност, разполага с ценен личностов ресурс, който да допринесе за неговия творчески успех. Това показват и данните от проучвания на личните качества, житейския път и творческата продукция на учени-изследователи.

Хората, които са толерантни към неопределеност, обаче не са непременно творци и не е задължително да се насочат към творческа професия. Творчеството е само една от сферите на живот и дейност, в които толерантността към неопределеност допринася за успешната реализация на личността. Наблюденията и опитът показват, че тя е търсено и желано качество в редица други професионални области, например при предприемачи или в помагащите професии (психотерапия, психологическо и педагогическо консултиране, социална работа, обучение). Изследвания сочат, че съветници в средните училища, оценени от началниците си като ефективни, имат и по-високи оценки по толерантност към неопределеност, а учители с висока толерантност към неопределеност са по-склонни към иновация в рамките на своята професия.

Толерантността към неопределеност би могла да бъде фактор за успех в работата и като стимулира образователната и професионална активност на личността, допринася за кариерното развитие и израстване на индивида и за по-активното му отношение към проблема за професионалното му издигане. Например, служители с по-висока толерантност към неопределеност при решаването на проблеми, вероятно поради по-голямата им сигурност в успеха на задачите, с които се залавят, по-често се обръщали към ръководителите си за обратна информация относно потенциала им за напредване в службата

Социално-психологически източници на неопределеност в работата

Сътрудничеството и съвместната дейност са форма на поведение, която изисква от индивида да приеме доста голяма степен на неопределеност, свързана с непредвидимостта на поведението на другите, както и с непредвидимостта на резултата от съвместните действия. Можем да очакваме, че за хората с по-ниска толерантност към неопределеност тези ситуации ще съдържат голяма степен на несигурност. Поради това те биха предпочели да ги избягват или да намерят начини и средства за снемане на пораждащата напрежение неопределеност в мнението, поведението и отношението на другите към тях. Изследвания сочат, например, че нетолерантни към неопределеността служители по-често търсят обратна връзка от своите ръководители за качеството на своята дейност или извличат обратна информация от сравнението с другите, от различни социални индикации и други събития в работната среда.

От друга страна, има емпирични данни, че хората, които сътрудничат в експериментална игра с изкуствено създаден конфликт на мотиви, са с по-висока толерантност към неопределеност от тези, които не сътрудничат, както и че хората с висока толерантност към неопределеност са по-малко склонни да поощряват отказа от сътрудничество в групата.

Неопределеността на професионалната роля е друг аспект на поведението на човека спрямо неопределеността, който е обект на изследване в организационната психология. Професионалната роля е неопределена, когато изискванията към поведението на индивида, който я изпълнява, са неясни или изобщо не са формулирани, а ответните реакции не са предсказуеми. Теоретичните и емпирични изследвания анализират влиянието на индивидуалните особености на личността върху оценката за неопределеност на професионалната ѝ роля, както и въздействието на неопределеността на професионалната роля върху удовлетвореността от труда, напрежението в работата и равнището на изпълнение на професионалните задачи. Обобщенията на изследователската практика в тази област насочват вниманието към опосредстващата роля на толерантността към неопределеност във връзката между ролевия стрес (наличието на противоречиви очаквания към изпълняваната от индивида роля в организацията) и степента на дистрес, която човек преживява в подобна ситуация, както и във връзката между инициативата на ръководителя за структуриране на задачата и удовлетвореността и постиженията на подчинения.

Несигурността в организациите

Изследванията върху поведението на индивида в организацията проявяват специален интерес към оценката за несигурността в организацията.

Организацията е сложна, динамична и често противоречива среда, която може да провокира преживяване на несигурност у своите членове, което влияе върху резултатите от дейността. Субективното възприятие за степента на несигурност в организацията зависи както от физически, социални, организационни особености на самата среда, така и от индивидуалните особености на членовете ѝ. Големите организации, организациите с много взаимосвързани звена, модерна техника и сложна технология изискват висока степен на съгласуваност, вътрешна комуникация и координация, което ги превръща в още по-голям източник на неопределеност и несигурност за служителите им. Неопределеността често съпътства и промяната и иновациите в организацията. Важно е да могат да се идентифицират онези нейни членове, които могат да реагират със стрес и повишена тревожност на нарастващата несигурност. Нетолерантността към неопределеност е една от характеристиките на личността, които могат да провокират подобни реакции.

Емпирични изследвания на поведението на човека спрямо различни социални и технически иновации показват, например, че нетолерантните към неопределеност хора са по-склонни да се притесняват за рисковете, съпътстващи използването на съвременните технологии (например, използването на ядрена енергия, складирането на токсични отпадъци, облъчването от компютърния екран или хранителните добавки).

Условията на труд на ръководителя се отличават с по-голяма степен на неопределеност и предполагат овладяването и използването на специфични умения и стратегии за справяне с неопределеността. Той борави с много голям обем от разнопосочна, често недостатъчна, противоречива или многозначна информация, трябва да действа при недостиг на време, носи отговорност за дългосрочни резултати, за хора и за бъдещето на организацията.

Предмет на изследване например е връзката на толерантността към неопределеност с начина, по който мениджърите възприемат, оценяват, използват и търсят счетоводна и друга финансова информация. В ситуации на голяма несигурност на средата мениджъри с висока толерантност към неопределеност оценяват като полезна допълнителната финансова и счетоводна информация. По-специално те давали позитивна оценка за полезността на информация, която се получава при поискване или периодично, и на целево интегрирана информация за взаимодействието между отделните звена в организацията.

ЛИТЕРАТУРА

- Дракър, П. (2004). Подбрано от Дракър. София.
Стойчева, К. (2003). Толерантността към неопределеност. Плевен.

УМЕНИЯТА ЗА СЕБЕРЕГУЛИРАНЕ - СПАСИТЕЛЕН ПОЯС ПРИ РАБОТА В СТРЕСОГЕННИ УСЛОВИЯ

д-р Росица Георгиева

Институт по психология - БАН

Условията на средата, в това число и условията на труд, не могат да бъдат оценявани като добри или лоши сами по себе си. Понякога дори невероятният лукс и идеалната от дизайнерска и ергономична гледна точка обстановка, могат да се окажат стресогенни. Стресът възниква като реакция при срещата на човека със среда, предявяваща към организма му прекомерни изисквания. Във всеки конкретен случай, той е изпитание за адаптивните възможности и устойчивостта на човешкото тяло и психика. Добре известно е, че организъмът ни разполага с невероятен потенциал за справяне в екстремни ситуации, както и с мъдри природни механизми за саморегулация и себезащита при хронично пренатоварване. Факт е обаче и обичайната практика за пренебрегване на тревожните симптоми на физическа преумора, поведенческа неадекватност или соматични заболявания и безпощадното експлоатиране на здравето в името на социални приоритети и личностни амбиции.

В условията на налагащата се пазарна икономика, ръста на безработицата и все по-засилващата се конкуренция за достойна работна позиция, би било наивно да се разчита на хуманистични приоритети в отношението към човека в труда, въпреки заявленията на работодателите и усилията на организационните психолози. Множеството кастинги, конкурси за работа и периодично оценяване на персонала имат за цел да подберат "идеалния кандидат" но, като правило за "неидеални работни условия". Стресът от подобни изпитни ситуации е много висок и практически постоянен при временното трудово договаряне. В стремежа си да се класират и да отговарят на високите изисквания, повечето хора успяват да мобилизират и покажат най-доброто, на което са способни. Друг е въпросът, колко дълго индивидът може да издържи в работен "режим на максимални обороти" и какво предприема, когато забележи, че не се справя достатъчно добре. В повечето случаи решението се намира в увеличаването на кафетата, намаляването на съня и почивката, в редовната чаша алкохол за отпускане.

Западният модел на работа и служебно поведение, към който се стремим и който неизбежно се налага у нас във все повече професионални области, е ориентиран преди всичко към крайния продукт и успешния резултат. Каква е личната цена за постигането на този резултат, като правило не се афишира. За